

# CONDITIONS GÉNÉRALES DES DONNÉES NUMÉRIQUES DE CONSOMMATION DANS MY LUMINUS

Version 01 01 2025

Cette version est également applicable aux contrats conclus à partir du 1.11.2024

**Avec les Données numériques de Consommation dans votre application My Luminus, vous pouvez recevoir, sur votre appareil mobile, un aperçu de votre consommation et injection d'énergie et de votre injection (si vous avez des panneaux solaires), ce qui vous permet de limiter et d'optimiser (davantage) votre consommation d'énergie grâce à l'analyse et aux recommandations de votre application. Lisez attentivement les présentes Conditions générales. Pour toutes questions ou remarques, vous pouvez nous joindre via le [formulaire de contact](#).**

## 1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes Conditions générales s'appliquent à la convention "Données numériques de Consommation dans My Luminus" (ci-après dénommée la "Convention"), dont elles font partie intégrante, conclue entre vous-même (un consommateur) et Luminus SA, ayant son siège social Boulevard Roi Albert II 7, à 1210 Bruxelles – RPM Bruxelles – BE 0471.811.661 (ci-après désignée par les termes "Luminus", "notre", "nos" ou "nous").

La présente Convention présente les conditions et modalités relatives à l'accès au Service et à son utilisation.

L'accès au Service est limité à certains clients (voir article 3).

## 2. DÉFINITIONS

Dans le cadre de la présente Convention, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante :

**Contrat de fourniture** : réfère au contrat de fourniture d'énergie pour l'électricité (et le gaz) conclu entre Luminus et vous-même, un consommateur.

**Gestionnaire de Réseau** : réfère au gestionnaire du réseau local, régional ou national chargé de la transmission, du transport ou de la distribution d'électricité et de gaz.

**Données énergétiques** : réfèrent aux catégories de données suivantes : (1) données techniques relatives à votre installation (2) données de comptage (ex. prélèvement, injection et puissance de pointe) (3) données relatives à l'habitation de l'utilisateur (4) données relatives aux appareils électriques et à gaz de l'utilisateur (5) données relatives aux données et aperçus de consommation (6) lien automatique avec vos tarifs d'énergie.

**Service** : réfère aux Données numériques de Consommation dans l'application My Luminus à télécharger sur votre téléphone portable ou votre tablette et vous permettant d'avoir un aperçu de vos Données énergétiques.

## 3. CONDITIONS D'ACCES

Vous ne pouvez utiliser le Service que si vous avez un Contrat de fourniture avec Luminus (en d'autres termes, si vous êtes client Luminus pour votre énergie) et si vous vous êtes inscrit(e) via votre compte sur l'application My Luminus.

Le Service est uniquement accessible aux clients résidentiels de Luminus qui sont domiciliés en Région flamande et qui disposent d'un compteur communicant pour l'électricité (et le gaz) dans leur habitation (vous trouverez plus d'informations sur les compteurs communicant sur le site web de Fluvius). La Convention porte sur au moins un code EAN pour

l'électricité et éventuellement un code EAN pour le gaz à la même adresse.

## 4. APPLICATION

### 4.1. Accès au Service

Pour avoir accès au Service, vous devez conclure le Contrat "Données numériques de Consommation" via votre compte sur l'application My Luminus, à la suite de quoi vous recevez un courriel de bienvenue contenant des instructions sur la première utilisation du Service.

### 4.2. Installation - autorisation

Pour pouvoir utiliser le Service, vous devez donner à Luminus l'autorisation d'accéder à vos Données énergétiques liées à votre(s) code(s) EAN (pour que celles-ci s'affichent dans l'application My Luminus). Vous pourrez donner cette autorisation en suivant les étapes suivantes :

1. Ouvrez le lien personnel vers le site web du Gestionnaire de réseau (Fluvius) dans votre application My Luminus.

2. Vous avez déjà un compte chez le Gestionnaire de réseau ? Sélectionnez le code EAN pour l'électricité et donnez votre autorisation pour transmettre les Données énergétiques à Luminus. Si vous voulez aussi le faire pour le gaz, suivez la même procédure pour le code EAN correspondant. *Attention : ces codes EAN doivent correspondre aux codes indiqués lors de votre inscription sur [luminus.be](#) (comme prévu à l'article 4.1)*

3. Vous n'avez pas de compte chez le Gestionnaire de réseau ? Dans ce cas, encodez le code EAN pour l'électricité et donnez votre autorisation pour la transmission de vos Données énergétiques à Luminus. Si vous voulez aussi le faire pour le gaz, suivez la même procédure pour le code EAN correspondant. *Attention : ces codes EAN doivent correspondre aux codes indiqués lors de votre inscription sur [luminus.be](#) (comme prévu à l'article 4.1)*

Vous pouvez retirer cette autorisation relatives au(x) code(s) EAN à tout moment via le site web et/ou les applications du Gestionnaire de réseau, après quoi vous ne pourrez plus bénéficier complètement du Service.

L'autorisation visée dans le présent article 4.2 n'est valable que pendant une période de trois ans au terme de laquelle vous devrez la renouveler. Luminus vous en informera en temps utile.

### 4.3. Le Service

Le Service comprend les fonctionnalités suivantes :

#### (i) Service de base

Le service de base vous donne accès à un aperçu de certaines Données énergétiques (par exemple, vos données de comptage).

Le service de base vous permet de limiter et d'optimiser votre consommation d'énergie grâce à sa visualisation dans une vue d'ensemble.

#### (ii) Service d'équilibre énergétique

Le service d'équilibre énergétique vous donne, via l'application My Luminus, un aperçu de l'énergie que vous ne consommez pas immédiatement et que vous injectez ensuite sur le réseau (par exemple, si vous produisez vous-même de l'énergie au moyen de panneaux solaires).

Le service d'équilibre énergétique vous permet de limiter et d'optimiser votre consommation d'énergie en veillant à consommer le plus possible au moment où vous produisez de l'énergie. Vous évitez ainsi un paiement inutile de coûts de réseau.

### 4.4. Disponibilité et fonctionnement

Luminus s'efforce (mais ne garantit pas) de mettre le Service à la disposition de ses utilisateurs sept jours par semaine, 24 heures par jour. Le Service ne sera pas disponible pendant certaines périodes en cas de travaux d'entretien. Dans ce cas, Luminus fera ses meilleurs efforts pour vous en informer au préalable. Luminus ne garantit en aucun cas que les informations relatives au Service dans My Luminus sont complètes, exactes ou à jour.

Luminus veille à prévoir les mises à jour, notamment les mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires à la garantie du bon fonctionnement du Service, et ce, pendant la durée de la Convention. Luminus vous informera de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences si vous ne les installez pas. Si vous n'installez pas les mises à jour dans un délai raisonnable, Luminus ne peut être tenue responsable du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement du Service. L'utilisation et le fonctionnement du Service sont en outre tributaires de facteurs externes, indépendants de la volonté de Luminus et dont Luminus ne peut dès lors être tenue pour responsable. Vous avez ainsi besoin, pour utiliser le Service, d'un téléphone portable ou d'une tablette ayant accès à une connexion internet à haut débit et disposant d'un système d'exploitation iOS ou Android. Vous êtes responsable de ces équipements informatiques et moyens de communication électroniques (ainsi que de leur bon fonctionnement (p.ex. effectuer les mises à jour logicielles) et de leur sécurité).

En votre qualité d'utilisateur du Service, vous êtes également responsable du traitement prudent et sécurisé de vos données de connexion et de votre mot de passe. Luminus n'est pas responsable à cet égard.

Les Données énergétiques (disponibles dans l'application My Luminus) proviennent du Gestionnaire de réseau. Luminus n'est dès lors pas responsable de (la qualité et de l'exactitude de) ces Données énergétiques. Ces aspects relèvent de la responsabilité du Gestionnaire de réseau et ne sont pas couverts par la présente Convention.

### 4.5. Redevance d'utilisation du Service

Le Service est mis gratuitement à votre disposition si vous avez un Contrat de fourniture auprès de Luminus. Vous ne devez dès lors payer aucune redevance pendant la durée de la présente Convention.

### 4.6. Durée - fin

Vous pouvez bénéficier du Service pour une durée indéterminée.

Vous pouvez résilier la présente Convention à tout moment en : (1) adressant à Luminus, via le [formulaire de contact](#), <mailto:> la demande de résiliation de la présente Convention et (2) retirant votre autorisation relative aux deux codes EAN (le cas échéant), comme prévu par l'article 4.2. *Attention : vous devez vous-même veiller à retirer votre autorisation, maintenant que vous y êtes seul(e) habilité(e). Attention : la simple suppression de l'application My Luminus de votre appareil mobile n'entraîne pas la résiliation de la Convention. Votre compte reste actif et les données restent disponibles, même si vous réinstallez l'application My Luminus.*

Le Service est automatiquement interrompu si vous ne remplissez plus les conditions énoncées à l'article 3 (par exemple en cas de changement de fournisseur d'énergie).

S'il est mis fin à la Convention, votre profil correspondant dans le Service sera supprimé et vos Données énergétiques ne seront plus disponibles.

Luminus se réserve par ailleurs le droit de mettre immédiatement fin à la disponibilité du Service et donc à la présente Convention (sans préavis ni indemnité).

#### 4.7. Déménagement

Si vous déménagez, la Convention prend fin. Si vous souhaitez conserver un accès au Service à votre nouvelle adresse, vous devez recommencer la procédure exposée aux articles 4.1 à 4.2 inclus (pour votre nouvelle adresse de consommation et pour le(s) code(s) EAN correspondant(s)).

A votre nouveau domicile, vous ne pouvez utiliser le Service que si vous remplissez toujours les conditions d'accès nécessaires mentionnées à l'article 3 de la présente Convention (par exemple, domicile en Région flamande et présence d'un compteur communicant).

Vous ne pourrez dès lors plus utiliser le Service à votre ancienne adresse.

#### 4.8. Plusieurs adresses de consommation

Luminus s'efforcera (sans toutefois s'y engager) de prévoir à l'avenir la possibilité d'utiliser le Service pour plusieurs adresses de consommation.

Si cette fonction est disponible et que vous souhaitez activer le Service pour plusieurs adresses de consommation, vous devrez, pour chaque adresse de consommation, conclure une Convention distincte, créer un profil et donner votre autorisation conformément aux étapes décrites dans le présent article 4.

#### 5. PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Pour vos Données énergétiques qui sont des données à caractère personnel et sont traitées dans le cadre du Service, Luminus agit en tant que responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Nous traitons toujours vos données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Nous traitons vos données à caractère personnel pour les finalités et bases juridiques décrites dans notre déclaration vie privée, que vous recevez en annexe au courriel de bienvenue.

En donnant votre autorisation au Gestionnaire de réseau conformément à l'article 4.2, vous acceptez que Luminus traite vos données à caractère personnel en vue de l'offre du Service objet de la Convention, en ce compris la consultation de vos Données énergétiques pour leur utilisation dans le Service. Les Données énergétiques issues de la lecture du compteur communicant via le Gestionnaire de réseau sont obtenues et traitées pour vous fournir les aperçus convenus dans le Service.

Nous avons pris toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires et appropriées pour protéger les Données énergétiques contre la perte ou toute forme de traitement illicite. Des contrats de traitement ont été conclus avec les sous-traitants concernés, ceux-ci se conformant également à ces obligations.

#### 6. RESPONSABILITÉ DE LUMINUS

Sans préjudice des dispositions prévues par ailleurs, Luminus n'est responsable qu'en cas de non-exécution des principaux engagements de la présente Convention (sauf force majeure) ou en cas de faute grave ou intentionnelle. Luminus n'est en aucun cas responsable si vous ne pouvez utiliser le Service parce que vous ne remplissez pas les conditions stipulées dans la présente Convention.

Le Service vise à limiter et à optimiser votre consommation d'énergie et Luminus déploie tous les efforts raisonnables pour vous y aider, mais il vous incombe toujours de prendre les bonnes mesures afin de limiter et d'optimiser votre consommation d'énergie. Luminus ne peut être tenue responsable si l'économie d'énergie estimée dans le cadre d'un conseil ou d'une mesure recommandée n'est, dans votre cas, pas réalisée ou ne l'est que partiellement. Luminus n'est pas non plus responsable des dommages éventuels (par exemple, économies non réalisées) qui résulteraient de la communication d'informations erronées dans votre profil (par exemple, paramètres de votre habitation), sauf en cas de faute grave ou intentionnelle.

Dans tous les cas et sous réserve des limitations légales, les demandes d'indemnisation à l'encontre de Luminus ne peuvent excéder la valeur du préjudice réel et prouvé, et seront toujours limitées à un maximum de 5 000 euros par indemnisation

Toute réclamation en vertu de la présente Convention sera adressée exclusivement contre Luminus. Vous renoncez à toute réclamation en responsabilité extracontractuelle contre Luminus et ses sociétés liées et associées, ainsi que contre leurs administrateurs, dirigeants et personnel respectifs (soit par le biais d'un contrat de travail, soit en tant qu'indépendant) qui sont impliqués dans l'exécution de la présente Convention, quelle que soit la cause spécifique du dommage.

#### 7. SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En cas de plaintes relatives à l'exécution de la présente Convention, vous pouvez vous adresser à notre service clientèle via le [formulaire de contact](#).

#### 8. FORCE MAJEURE

Luminus n'est en aucun cas responsable de la non-exécution ou de l'exécution tardive de ses obligations au titre de la présente Convention par suite d'un événement de force majeure. Il y a lieu d'entendre par force majeure : tout événement imprévisible et inévitable indépendant de notre volonté et constituant un obstacle insurmontable pour le respect de notre engagement, comme, mais pas uniquement, une panne du réseau ou d'internet, des pannes d'électricité ou des problèmes dans le transport ou la distribution.

#### 9. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

La Convention entre vous-même et Luminus est régie et interprétée conformément au droit belge. Tout litige pour lequel aucune solution amiable ne peut être trouvée sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles ou des tribunaux de votre domicile si vous êtes une personne physique.

#### 10. CESSIION

Luminus peut céder tout ou partie de ses droits et/ou obligations en vertu de la Convention à un tiers sans votre autorisation pour autant que cette cession ne diminue pas vos garanties.

#### 11. DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Nous pouvons modifier la Convention à tout moment, pour autant que ces modifications ne vous portent pas préjudice. Le cas échéant, nous vous informerons individuellement de ces modifications de conditions au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. La notification peut se faire notamment par courrier, sur la facture, par courriel, par une communication dans l'application ou par tout autre moyen de communication approprié.

11.2. En outre, nous pouvons à tout moment procéder à des modifications en votre défaveur, à condition de vous en informer au moins un mois avant leur entrée en vigueur de la manière prévue à l'article 11.1. Vous serez réputé(e) avoir accepté ces modifications sauf si vous résiliez la Convention dans un délai d'un mois à compter de la réception de la notification conformément à l'article 4.6.

11.3. Si vous êtes un client professionnel, votre qualification en tant que consommateur dans le cadre de la présente Convention est limitée à la présente Convention relative au Service. Sauf disposition contraire, cette qualification n'affecte pas votre qualification en tant que client professionnel dans d'autres conventions avec Luminus.